



FESTIVALES: AL PARQUE

JOROPO AL PARQUE 17 Y 18 DE MAYO PLAZA DE BOLÍVAR	ROCK AL PARQUE 31, 22 Y 23 DE JUNIO PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE	COLOMBIA AL PARQUE 19 Y 20 DE JULIO PARRAL DE LAS AMÉRICAS
GOSPEL FESTIVAL DE VESLANO - DÍAS 7 DE AGOSTO PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE	MID POP AL PARQUE 23 Y 24 DE AGOSTO PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE	CONCIERTAZO VALLENATO FESTIVAL DE TORREJONES 2 DE AGOSTO PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE
JAZZ AL PARQUE 4 Y 7 DE SEPTIEMBRE PARRAL DE LA LIBERTAD	SALSA AL PARQUE 20 Y 21 DE SEPTIEMBRE PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE	POPULAR AL PARQUE 27 Y 28 DE SEPTIEMBRE PARRAL INDUSTRIAL ALVARO PINOYE

Informe | 20

Primer Semestre | 25

Peticiones

Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2025 en relación con el tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

Alcance del Informe General

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con el reporte de las distintas unidades de gestión que conforman el Idartes, las cuales sirven de insumo para el análisis de la información que fue registrada en los sistemas Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo en los cuales se consolida un total de **1.996** peticiones.

Normatividad

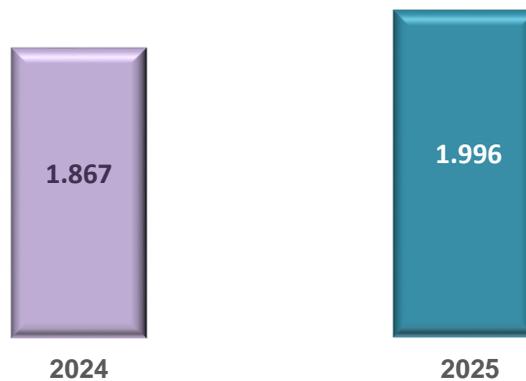
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, y el *Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía* Decreto 542 de 2023 se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2025.

Total, peticiones recibidas en el primer semestre 2025 Vs 2024

De acuerdo con el reporte de los sistemas Bogotá te Escucha y la base preventiva de seguimiento de derechos de petición de la Entidad, el total de peticiones recibidas por la Entidad, durante el primer semestre de 2025 fue de un total de **1.996**. A continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfico 1 Comparativo 1er semestre 2025 vs 2024 del total peticiones recibidas

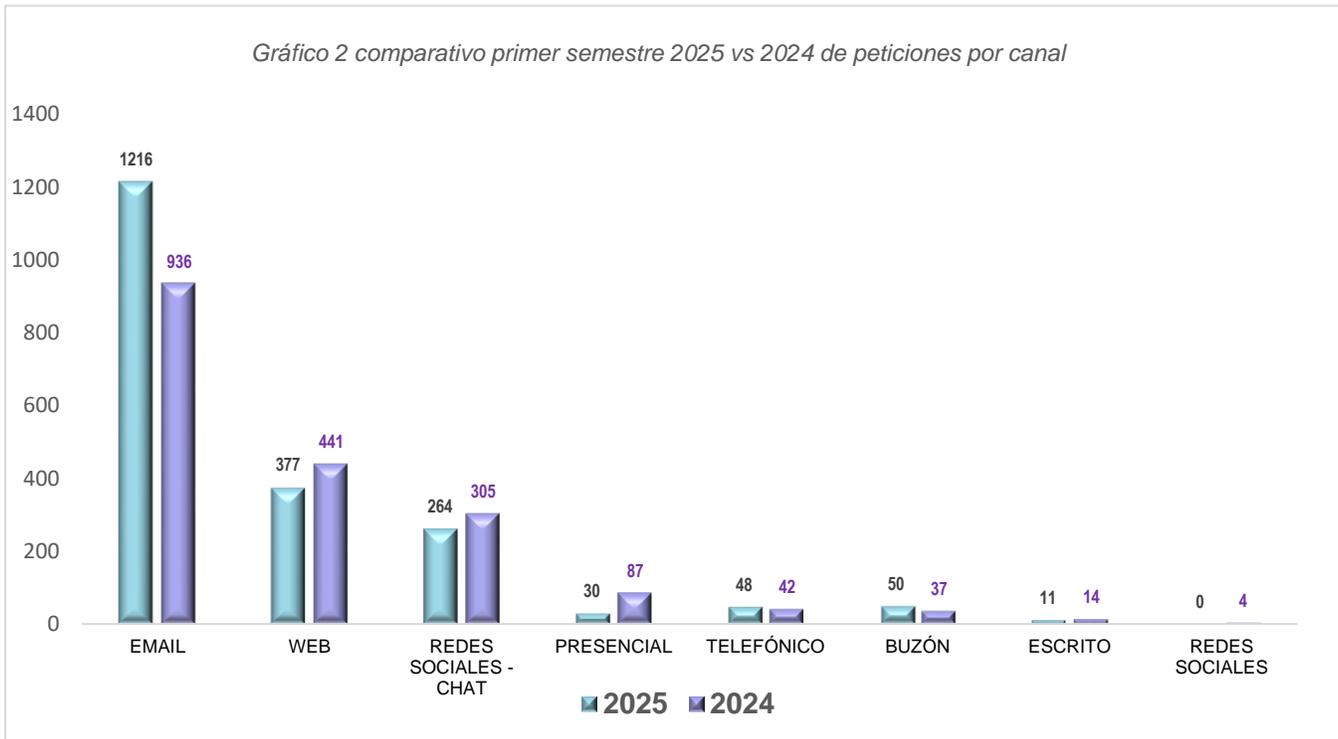


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024 y 2025

En el primer semestre de 2025, la Entidad registró un incremento del 7 % en el número de peticiones atendidas en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024, lo que representa un aumento neto de 129 solicitudes. Este comportamiento evidencia una mayor interacción de la ciudadanía con los canales institucionales y una creciente demanda de información y orientación sobre la oferta programática del Instituto.

El aumento está asociado principalmente al interés ciudadano por participar en las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos, lo cual generó un volumen significativo de solicitudes relacionadas con la descarga de planillas de evaluación, asesorías para el proceso de postulación y verificación de requisitos. Adicionalmente, se observó un incremento en las solicitudes de acceso a la información asociada a los procesos formativos que se desarrollan en los Centros de Formación Artística Crea.

Comparativo primer semestre 2025 vs 2024 peticiones por canal



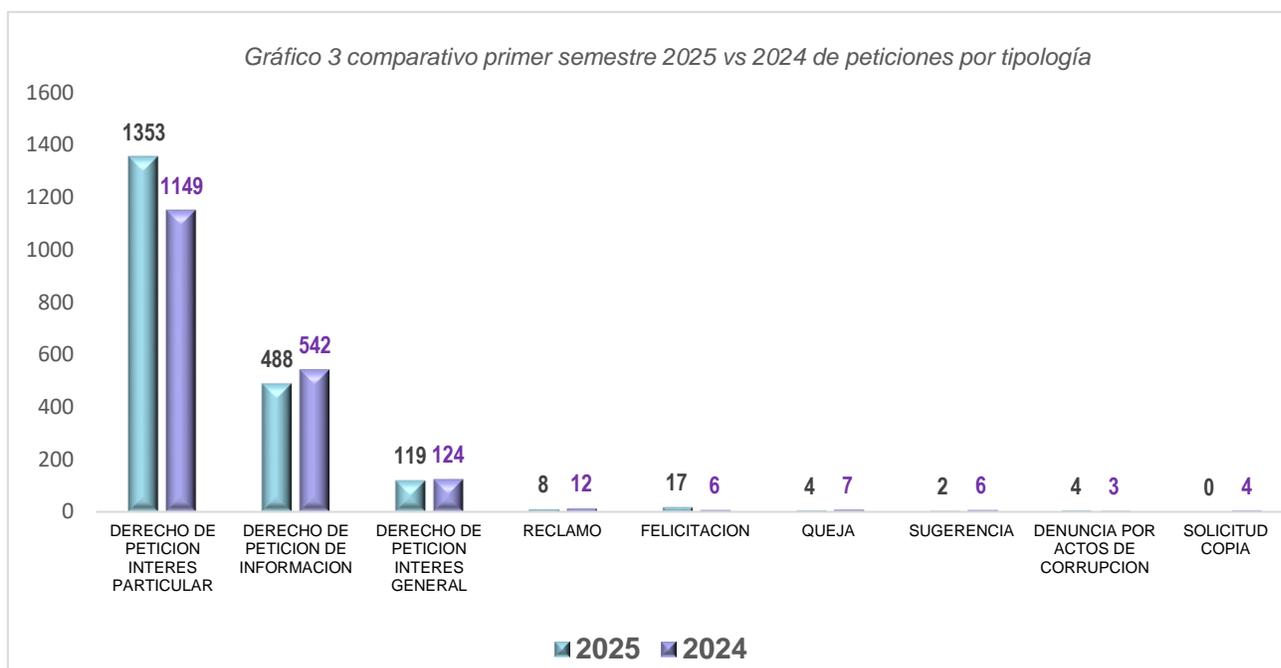
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2025-2024

En la gráfica No. 2 se puede apreciar el comparativo de peticiones por canal de recepción, que refleja que, durante el primer semestre de 2025, el correo electrónico institucional contactenos@idartes.gov.co consolidó su posición como el principal canal de recepción de peticiones en la Entidad, con un incremento del **29,91 %** respecto al mismo periodo del año anterior, lo cual representa **280** solicitudes adicionales. Este comportamiento sugiere una preferencia de la ciudadanía por medios asincrónicos y formales para establecer contacto con el Instituto Distrital de las Artes.

Por el contrario, canales como web, redes sociales - chat y presencial presentaron una disminución del **14%, 16% y 65%** respectivamente. Esta reducción podría estar relacionada con un cambio en los hábitos de consulta de la ciudadanía o con una mayor orientación hacia canales más directos como el correo electrónico. Se destaca, sin embargo, el

crecimiento en canales como el buzón con un aumento del **14%** con 13 peticiones más en esta vigencia y el canal telefónico con un aumento de 6 peticiones más. Lo anterior, evidencia una diversificación en las formas de relacionamiento con la ciudadanía, especialmente en medios no convencionales, y la garantía de recepción de peticiones a través de estos canales.

Comparativo primer semestre 2025 vs 2024 peticiones por canal

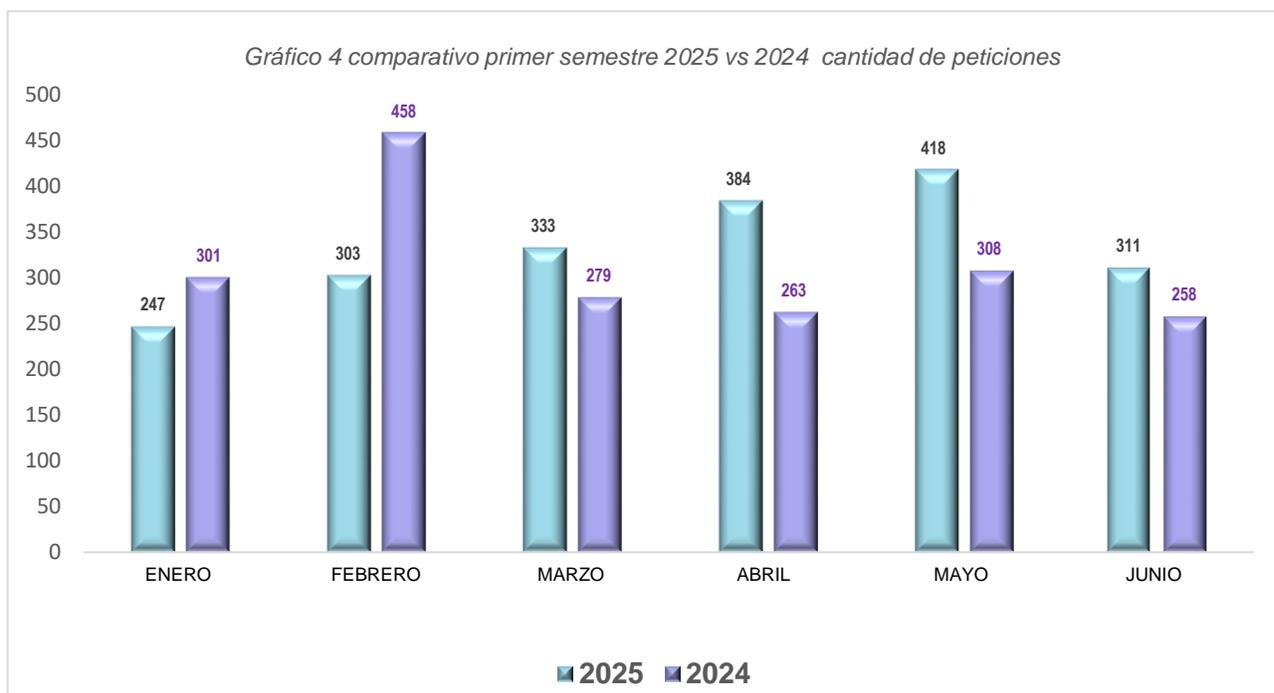


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2025-2024

Durante el primer semestre de 2025, la tipología dominante continúa siendo el derecho de petición de interés particular, que presentó un crecimiento del **18%**, equivalente a **204** solicitudes más que en 2024. También se observó un aumento significativo en el número de felicitaciones, con un crecimiento del **64%** con 11 registros más en comparación con el primer semestre de la vigencia anterior, lo que puede interpretarse como una mejora en la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

En contraste, se evidenció una disminución en otras tipologías como derechos de petición de información con un registro de 54 peticiones menos en comparación con la vigencia anterior y el derecho de petición de interés general con 5 registros menos. Asimismo, categorías como reclamos, quejas, sugerencias y consultas presentaron leves reducciones, lo que puede asociarse a mejoras en la gestión, claridad en la información disponible o en los procesos de atención institucional.

Comparativo primer semestre 2025 vs 2024 cantidad de peticiones



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2025-2024

Durante el primer semestre de **2025**, se registró un total de 1.996 peticiones, frente a **1.867** recibidas en el mismo periodo del año **2024**, lo cual representa un aumento de **129** solicitudes, equivalente a un incremento del **7%** en la interacción ciudadana con la Entidad.

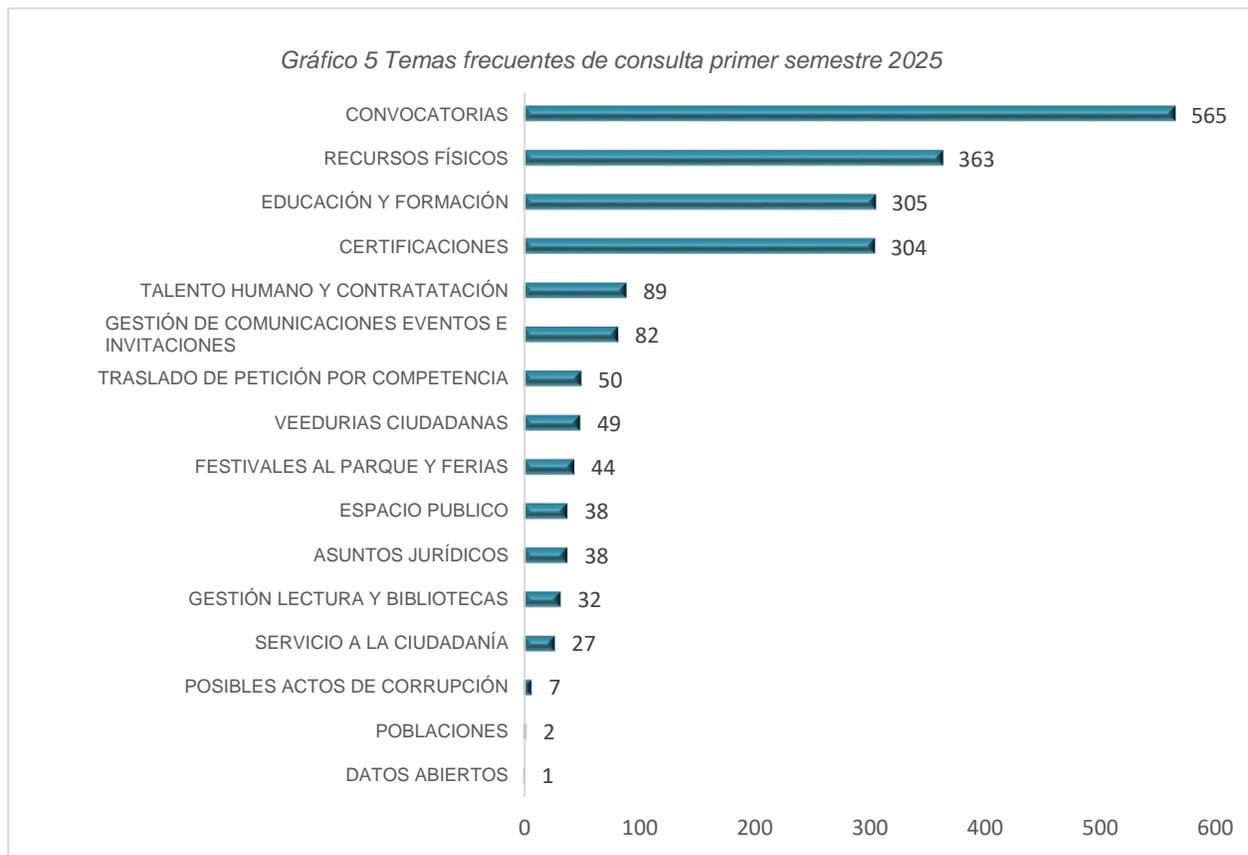
Este crecimiento se concentra especialmente en los meses de abril, mayo y junio, donde se observan incrementos superiores al **20%**, destacándose abril con un crecimiento del **46%**

respecto al mismo mes de **2024**. Este comportamiento puede estar relacionado con el calendario de convocatorias, periodos de postulación y acompañamiento a la ciudadanía en la gestión de servicios institucionales.

En contraste, enero y febrero de 2025 presentaron disminuciones del 18% y 34% respectivamente. Estos descensos podrían estar asociados a factores como la reducción de actividades institucionales durante el inicio del año o cambios en las dinámicas de demanda de información ciudadana.

El mes de marzo mostró una recuperación sostenida, con un aumento del 19%, reflejando un punto de inflexión en la curva de atención que se mantuvo creciente hasta el cierre del semestre.

Temas frecuentes de consulta primer semestre 2025



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2025

Durante el primer semestre de 2025 se registró un total de **1.996** peticiones ciudadanas, categorizadas en diferentes áreas temáticas de la gestión institucional. El análisis revela los siguientes aspectos destacados:

Convocatorias representó la temática con mayor demanda por parte de la ciudadanía, con **565** solicitudes, lo que equivale al **28%** del total de peticiones gestionadas en el primer semestre de 2025. Esto confirma el alto interés en los procesos del Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura PDE, la participación y acceso a los recursos que promueve la Entidad y el campo de la Cultura en Bogotá.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas a recursos físicos con un **18%** que tienen que ver con la solicitud de información sobre los [equipamientos](#) administrados por la Entidad, así mismo el tema sobre educación y formación que representa el **15%** de las peticiones gestionadas, que incluyen los procesos de formación artística, certificaciones de participación en el programa Crea y solicitud de espacios, evidenciando una importante demanda en relación con el acceso a infraestructura y procesos de formación artística ofertados por Idartes.

La temática de certificaciones ocupó el cuarto lugar con **304** solicitudes que representa un **15%** lo que sugiere una constante necesidad de documentación por parte de la ciudadanía que participan en las actividades y programas institucionales.

Otros temas relevantes, aunque en menor proporción, fueron talento humano y contratación con un **4%**, eventos y comunicaciones también con un **4%**, así como, el traslado de peticiones por no competencia y veedurías ciudadanas, cada una con poco más del 2,5%.

Peticiones atendidas por unidad de gestión, en el primer semestre 2025 VS 2024

Tabla 1 cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el primer semestre 2025 - 2024

DEPENDENCIA	2024	2025
Relacionamiento con La Ciudadanía	782	683
Subdirección de las Artes	173	357
Subdirección de Formación Artística	149	104
Área de Convocatorias	129	343
Gerencia de las Artes Audiovisuales	117	86
Subdirección de Equipamientos	75	55
Gerencia de Artes Plásticas	73	35
Gerencia de Música	69	50
Gerencia de Literatura	67	49
Planetario de Bogotá	53	24
Proyecto Nidos	31	18
Gerencia de Arte Dramático	28	34
Subdirección Administrativa y Financiera	21	21
Talento Humano	19	14
Gerencia de Danza	18	16
Oficina Asesora Jurídica	17	11
Oficina Asesora de Comunicaciones	16	24
Dirección General	15	8
No Competencia del Idartes	5	46
Oficina Asesora de Planeación	4	3
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	8
Área De Producción	2	7
Total	1.867	1.996

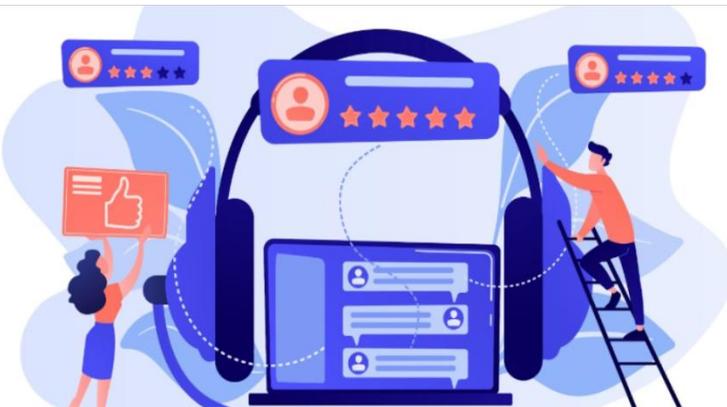
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024 - 2025

En la tabla N° 1 se puede apreciar la cantidad de peticiones que ha atendido cada una de las unidades de gestión durante el primer semestre de 2025 y un comparativo con el mismo periodo de la vigencia 2024; en la cual, se evidencia lo siguiente:

La Subdirección de las Artes y el Área de Convocatorias evidenciaron los mayores incrementos en número de peticiones gestionadas, con crecimientos del 107,56 % y 165,89 % respectivamente. Esto refleja una mayor participación ciudadana en procesos misionales y en la oferta de estímulos, posiblemente asociados al calendario de convocatorias y al fortalecimiento del acompañamiento a los artistas y grupos de valor de la Entidad.

Relacionamiento con la Ciudadanía, aunque se mantiene como la dependencia con mayor número de solicitudes, presenta una disminución del 12,66%, lo que podría interpretarse como una optimización en la canalización de peticiones hacia áreas responsables o una descongestión por mejoras en la disponibilidad de información.

Varias dependencias misionales como Gerencias de Artes Plásticas, Literatura, Música, Audiovisuales y el Planetario de Bogotá registraron reducciones entre el 25 % y el 55 %. Se destaca el notable aumento de solicitudes clasificadas como "*No competencia del Idartes*" lo que refleja el compromiso de la Entidad de realizar los respectivos traslados a las entidades públicas competentes, con el fin de facilitar la relación con la ciudadanía en general y la Red Distrital para la solución de sus inquietudes.



Dependencias como la Oficina Asesora de Comunicaciones, el Área de Producción y Control Interno Disciplinario también presentaron aumentos relevantes, lo que está relacionado con procesos de comunicación institucional y solicitudes de transparencia y control.

Promedio de tiempo de respuestas primer semestre 2025

Tabla 2 Promedios tiempo de respuesta- primer semestre 2025

DEPENDENCIA	DENUNCIA ACTOS CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8	6				0
AREA DE PRODUCCION				13				
DIRECCION GENERAL				15				
GERENCIA ARTE DRAMATICO				10				
GERENCIA ARTES AUDIOVISUALES			8					
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				7				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			15	12				
GERENCIA DE DANZA			1	8	9			
GERENCIA DE LITERATURA			10	9	11	13	12	
GERENCIA DE MUSICA			8	9				7
NO COMPETENCIA DEL IDARTES *			7	10				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1	0				2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				1				
OFICINA JURIDICA				12				
OFICINA DE COMUNICACIONES				11				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5	6	6		2		
PLANETARIO DE BOGOTA			15	14	9		13	
PROYECTO NIDOS				7				1
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			1	2		1		0

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024 - 2025

* La no competencia del Idartes comprende aquellas peticiones que ingresaron y que se trasladaron por competencia a las entidades de la Red Distrital para la respuesta correspondiente.

Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD que se recibieron en el Instituto Distrital de las Artes – Idartes, durante el primer semestre de 2025. Como insumo estadístico se tuvo en cuenta la sabana de datos que arroja el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha y la Matriz de Reporte Preventivo que lleva el área de Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad; en él se compararon los resultados del periodo comprendido entre los meses de enero a junio del primer semestre de 2025 y un comparativo con los resultados del primer semestre de 2024; con el fin de observar las variables de: canales de atención, tipos de petición, temas más frecuentes, tiempos de respuesta y cantidades atendidas.

En este sentido, se observa que, se presenta un incremento general en la gestión de peticiones durante el primer semestre de 2025 ya que se registraron **1.996** peticiones, frente a **1.867** en el mismo periodo de 2024, lo que representa un incremento del **7%**. Este comportamiento evidencia una mayor interacción ciudadana con la Entidad, especialmente relacionada con procesos misionales y de participación.

Frente al **canal de recepción** predominante, el correo electrónico consolidó su liderazgo como principal medio de recepción de peticiones, con un incremento del **29,91%**. En contraste, canales como web, presencial y redes sociales - chat se situaron con un menor registro de interacción, lo que sugiere una transformación en los hábitos de contacto por parte de la ciudadanía, que privilegia canales asincrónicos y formales.

En cuanto a las **tipologías** más frecuentes se encuentra que el derecho de petición de interés particular se mantuvo como la categoría dominante, con un crecimiento del **18 %**. Además, se evidenció un aumento relevante en las felicitaciones con un **64 %**, lo cual, indica una percepción favorable por parte de la ciudadanía sobre los servicios prestados en la Entidad. Por el contrario, disminuyeron las solicitudes de información, consultas, sugerencias y quejas, posiblemente por una mayor efectividad en la atención y mayor claridad en la información pública.

Por otra parte, el crecimiento en la **recepción de peticiones** se concentró en los meses de abril con un **46%**, el mes de mayo con un **36 %** y el mes de junio con un **21 %**, coincidiendo con el periodo de convocatorias y actividades de alto impacto institucional. Por el contrario, enero y febrero presentaron descensos notables, lo que podría estar relacionado con dinámicas institucionales propias del inicio de vigencia.

Los **temas de mayor demanda** de peticiones se concentraron principalmente en convocatorias con un **28 %**, recursos físicos (equipamientos) con el **18 %** y procesos de educación y formación con un **15 %**, lo que refleja un fuerte interés ciudadano por acceder a la oferta institucional, espacios y servicios formativos. Las solicitudes de certificaciones también mantuvieron una alta incidencia, al igual que las planillas de evaluación para el Área de Convocatorias.

Lo más relevante frente al **comportamiento por dependencias**, se observa que, la Subdirección de las Artes y el Área de Convocatorias registraron los mayores incrementos en volumen de gestión la primera con un **107 %** y la segunda con un incremento del **166 %**, respectivamente, reflejando la prioridad que tienen los procesos de estímulos y participación en la relación con los grupos de valor. Aunque Relacionamiento con la Ciudadanía sigue liderando en volumen, presentó una disminución del **12,66 %**, lo que puede relacionarse con una mejor canalización interna y optimización en la asignación de responsables.

Finalmente se evidencia un aumento de forma significativa de las peticiones clasificadas como “**No competencia del Idartes**”, lo que evidencia el cumplimiento de la Entidad en cuanto a la orientación ciudadana y los traslados efectivos a entidades responsables del Distrito.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía del Idartes

Las recomendaciones por parte del Defensor de la Ciudadanía con respecto a los resultados de gestión de peticiones del primer semestre de la vigencia 2025, son las siguientes:

Fortalecer la orientación temprana y la gestión diferencial en periodos de alta demanda (abril-junio), mediante campañas informativas, canales reforzados y acciones preventivas para evitar represamientos o solicitudes repetitivas.

Promover el uso de canales virtuales complementarios, como el chat web o redes sociales, que, aunque presentaron disminución, siguen siendo esenciales para acercar la gestión institucional a nuevos públicos, especialmente jóvenes y usuarios móviles.

Establecer un mecanismo de automatización para la descarga autónoma de las planillas de evaluación, de los participantes a las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos, con el fin de reducir peticiones recurrentes y mejorar la experiencia ciudadana.

Establecer líneas de trabajo articuladas con las dependencias de mayor demanda, como la Subdirección de las Artes y el Área de Convocatorias, para seguir manteniendo la efectividad en los tiempos de respuesta de PQRSD, y continuar promoviendo como hasta el momento la cultura institucional centrada en el servicio a la ciudadanía.

Dar continuidad a las acciones que fortalecen la percepción positiva de la ciudadanía, como lo evidencian el aumento de **felicitaciones**, mediante estrategias de mejora continua y comunicación efectiva sobre resultados y atención institucional.

Se referencia el enlace, donde se encuentran publicados los informes mensuales de PQRSD de la Entidad correspondientes al primer semestre 2025.

<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

Elaboró
Aida Cogollo Rodríguez
Revisó
Yecxy Salas Flórez
Diseño Gráfico
Isabel Restrepo

Subdirección Administrativa y Financiera
Relacionamiento con la Ciudadanía